



# Правительство Нижегородской области

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

19.05.2022

№ 368

### **О внесении изменений в постановление Правительства Нижегородской области от 20 мая 2020 г. № 400**

Правительство Нижегородской области **п о с т а н о в л я е т**:

1. Внести в постановление Правительства Нижегородской области от 20 мая 2020 г. № 400 «Об утверждении Положения о портале по взаимодействию с населением Нижегородской области «Вам решать» и Регламента приема, обработки и рассмотрения сообщений, поступающих через портал по взаимодействию с населением Нижегородской области «Вам решать» следующие изменения:

1.1. Пункт 3 изложить в следующей редакции:

«3. Определить министерство информационных технологий и связи Нижегородской области координатором Портала.».

1.2. Пункт 6 изложить в следующей редакции:

«6. Определить государственное автономное учреждение Нижегородской области «Центр координации проектов цифровой экономики» администратором Портала, оператором Портала.».

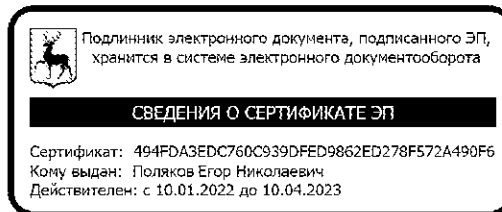
1.3. Положение о портале по взаимодействию с населением Нижегородской области «Вам решать», утвержденное постановлением, изложить в новой редакции согласно приложению 1 к настоящему постановлению.

1.4. Регламент приема, обработки и рассмотрения сообщений, поступающих через портал по взаимодействию с населением Нижегородской области «Вам решать», утвержденный постановлением,

изложить в новой редакции согласно приложению 2 к настоящему постановлению.

2. Настоящее постановление вступает в силу со дня подписания и подлежит официальному опубликованию.

И.о.Губернатора



Е.Н.Поляков

## ПРИЛОЖЕНИЕ 1

к постановлению Правительства  
Нижегородской области  
от 19.05.2022 № 368

«УТВЕРЖДЕНО

постановлением Правительства  
Нижегородской области  
от 20 мая 2020 г. № 400

### **ПОЛОЖЕНИЕ** **о портале по взаимодействию с населением Нижегородской области** **«Вам решать»**

#### 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет цели создания портала по взаимодействию с населением Нижегородской области «Вам решать» (далее – Портал), его назначение, состав участников информационного взаимодействия, требования к сообщениям, поступающим через Портал, размещенный в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу [Вамрешать.рф](http://Вамрешать.рф), порядок обработки сообщений и представления ответов на сообщения, а также возможность интеграции Портала с иными информационными системами.

1.2. Сообщения, поступающие через Портал, рассматриваются в порядке, установленном настоящим Положением и Регламентом приема, обработки и рассмотрения сообщений, поступающих через портал по взаимодействию с населением Нижегородской области «Вам решать», утвержденным постановлением Правительства Нижегородской области от 20 мая 2020 г. № 400.

#### 2. Цели создания Портала и его назначение

2.1. Целью создания Портала является увеличение охвата граждан, вовлеченных в решение социально-значимых проблем Нижегородской

области, на основе использования информационно-коммуникационных технологий, а также повышение оперативности реагирования со стороны органов исполнительной власти Нижегородской области и органов местного самоуправления Нижегородской области (далее – органы власти) на сообщения граждан, поступающих через Портал.

2.2. Портал предназначен для приема, обработки сообщений пользователей (граждан), а также размещения ответов на данные сообщения.

Портал используется также для проведения органами власти опросов граждан, в том числе для оценки удовлетворенности населения Нижегородской области организацией жилищно-коммунального обслуживания, уровнем благоустройства населенного пункта, состоянием автомобильных дорог и тротуаров, транспортным обслуживанием, обеспечением безопасности, экологической обстановкой и прочее (далее – опросы).

### 3. Участники информационного взаимодействия

3.1. Участниками информационного взаимодействия являются:

- координатор Портала;
- оператор Портала;
- администратор Портала;
- модератор Портала;
- контролер Портала;
- органы исполнительной власти Нижегородской области;
- органы местного самоуправления Нижегородской области (по согласованию);
- учреждения и организации, подведомственные органам исполнительной власти Нижегородской области;
- учреждения и организации, подведомственные органам местного самоуправления Нижегородской области (по согласованию);
- иные организации независимо от их организационно-правовых форм;

– пользователи (граждане).

3.2. Функции участников информационного взаимодействия устанавливаются Регламентом приема, обработки и рассмотрения сообщений, поступающих через портал по взаимодействию с населением Нижегородской области «Вам решать».

#### 4. Требования к сообщениям, поступающим через Портал

4.1. Сообщение пользователя (гражданина) должно содержать:

- категорию и тему сообщения;
- информацию в текстовой форме об имеющейся проблеме;
- фотографии, копии документов и другие материалы, подтверждающие наличие проблемы;
- отметку о местоположении (геолокация), с которым связана указанная в сообщении информация;
- согласие на обработку персональных данных.

4.2. Размещение в тексте сообщения персональных данных пользователя и (или) персональных данных третьих лиц не допускается.

Пользователь вправе после успешной публикации сообщения на Портале в личном кабинете в разделе «Обратная связь» указать дополнительные данные и иную информацию, имеющую, по его мнению, значение для рассмотрения сообщения.

#### 5. Обработка сообщений и представление ответов на сообщения, поступающие через Портал

5.1. Порядок обработки сообщений, поступающих через Портал, и представления ответов определяется Регламентом приема, обработки и рассмотрения сообщений, поступающих через портал по взаимодействию с населением Нижегородской области «Вам решать», утвержденным постановлением Правительства Нижегородской области от 20 мая 2020 г. № 400.

5.2. Срок рассмотрения поступившего через Портал сообщения составляет двенадцать рабочих дней со дня поступления сообщения модератору.

В случае, если по объективным причинам сообщение пользователя (гражданина) не может быть рассмотрено органом власти в течение установленных 12 рабочих дней, срок рассмотрения сообщения продлевается с предоставлением пользователю (гражданину) в рамках Портала промежуточного ответа с указанием в тексте оснований продления срока рассмотрения сообщения и даты, до истечения которой ответственным исполнителем будет предоставлен окончательный ответ по существу поставленного вопроса.

Срок рассмотрения сообщения может быть продлен органом власти не более двух раз.

## 6. Интеграция Портала с иными информационными системами

6.1. В целях оптимизации работы с сообщениями пользователей Портал может обеспечивать взаимодействие с информационными системами органов власти путем их интеграции.

6.2. Техническая реализация взаимодействия Портала с информационными системами органов власти осуществляется оператором данных информационных систем.».

---

## ПРИЛОЖЕНИЕ 2

к постановлению Правительства  
Нижегородской области  
от 19.05.2022 № 368

«УТВЕРЖДЕН

постановлением Правительства  
Нижегородской области  
от 20 мая 2020 г. № 400

### **РЕГЛАМЕНТ приема, обработки и рассмотрения сообщений, поступающих через портал по взаимодействию с населением Нижегородской области «Вам решать»**

#### 1. Общие положения

1.1. Настоящий Регламент определяет порядок приема, обработки и рассмотрения сообщений, поступающих от пользователей через портал по взаимодействию с населением Нижегородской области «Вам решать» (далее – Портал), размещенный в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: [Вамрешать.рф](http://Вамрешать.рф).

1.2. Требования настоящего Регламента обязательны для всех должностных лиц органов исполнительной власти Нижегородской области и органов местного самоуправления Нижегородской области, являющихся участниками информационного взаимодействия в рамках работы с сообщениями граждан, поступившими через Портал.

1.3. Задачей органов исполнительной власти Нижегородской области и органов местного самоуправления Нижегородской области по работе с сообщениями, поступающими через Портал, является повышение эффективности взаимодействия с гражданами в целях оперативного рассмотрения поставленных в сообщениях вопросов посредством применения современных информационно-коммуникационных технологий.

1.4. Сообщения, поступившие через Портал, рассматриваются в

порядке, установленном Положением о портале по взаимодействию с населением Нижегородской области «Вам решать», утвержденным постановлением Правительства Нижегородской области от 20 мая 2020 г. № 400, и настоящим Регламентом.

## 2. Термины и определения

В настоящем Регламенте используются следующие термины и определения:

1) Портал – многофункциональная интернет-площадка, предназначенная для приема, обработки и оперативного рассмотрения поступающих сообщений от граждан;

2) орган власти – орган исполнительной власти Нижегородской области, орган местного самоуправления Нижегородской области, учреждение и (или) организация, подведомственная органу исполнительной власти Нижегородской области, учреждение и (или) организация, подведомственная органу местного самоуправления Нижегородской области, отвечающие за прием, обработку и рассмотрение сообщений, поступающих через Портал в личный кабинет соответствующего органа власти, учреждения, организации, а также предоставление ответов по существу поставленных в сообщениях вопросов на Портале;

3) координатор Портала – уполномоченный орган исполнительной власти Нижегородской области, осуществляющий общую координацию функционирования Портала и его развития;

4) администратор Портала – организация, отвечающая за техническую и методическую поддержку при работе с Порталом должностных лиц и сотрудников органов власти, являющихся участниками информационного взаимодействия в рамках работы с сообщениями, поступающими через Портал;

5) модерация – проверка сообщений пользователя и ответов органов власти на предмет соответствия правилам модерации, опубликованным на



Портале;

6) модератор Портала – уполномоченный орган исполнительной власти Нижегородской области, осуществляющий модерацию поступающих через Портал сообщений, модерацию и публикацию ответов на них;

7) оператор Портала – уполномоченное учреждение, осуществляющее координацию работы на Портале всех участников информационного взаимодействия;

8) контролер Портала – уполномоченный орган исполнительной власти Нижегородской области, осуществляющий функцию контроля установленного порядка рассмотрения сообщений, поступающих через Портал;

9) пользователь – гражданин, зарегистрированный в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», направивший сообщение через Портал;

10) сообщение – информация в текстовой форме, направленная пользователем через Портал, отражающая суть поставленного пользователем вопроса, с прикреплением фотографий либо электронных копий документов, подтверждающих проблему, обозначенную в тексте сообщения;

11) тематики сообщений – перечень наименований вопросов, принятие решения по которым входит в компетенцию соответствующего органа власти, согласованный уполномоченным должностным лицом органа власти для размещения и работы на Портале;

12) личный кабинет – профиль пользователя Портала, через который осуществляется направление сообщений, получение информации о ходе обработки и рассмотрения сообщений и ответов на них, а также подтверждение или опровержение пользователем полученных ответов;

13) исполнитель – сотрудник органа власти, ответственный за рассмотрение сообщения пользователя и подготовку проекта ответа органа власти;

14) ответ органа власти – текстовый отчет в электронной форме о результатах рассмотрения сообщения пользователя с приложением подтверждающих материалов (фотографии, акты, иные документы), подготовленный исполнителем органа власти, в том числе согласованный контролером Портала (в случаях, прямо предусмотренных настоящим Регламентом), прошедший процедуру модерации и опубликованный на Портале;

15) рабочий день – в целях настоящего Регламента под рабочим днем понимается 8 часов рабочего времени должностных лиц и сотрудников модератора Портала и органов власти (исполнителя, контролера Портала), являющихся участниками информационного взаимодействия в рамках работы с сообщениями, поступающими через Портал.

### 3. Функции участников информационного взаимодействия

#### 3.1. Оператор Портала обеспечивает:

- координацию работы на Портале всех участников информационного взаимодействия;
- развитие Портала.

#### 3.2. Администратор Портала обеспечивает:

- техническую поддержку Портала;
- распределение прав и полномочий участников информационного взаимодействия;
- стабильное функционирование Портала;
- актуализацию справочных данных и классификаторов на Портале;
- обучение и методическую поддержку участников информационного взаимодействия;
- проведение аналитической работы по функционированию и использованию Портала.

#### 3.3. Модератор Портала обеспечивает:

- первичную модерацию поступающих через Портал сообщений

пользователей;

– модерацию и публикацию ответов органов власти, контролера Портала на Портале.

3.4. Орган власти обеспечивает:

- определение исполнителя органа власти;
- прием, обработку и рассмотрение поступающих через Портал сообщений в порядке, установленном настоящим Регламентом;
- подготовку ответов по существу поставленных в сообщениях вопросов;
- контроль сроков и установленного порядка приема, обработки и рассмотрения сообщений;
- качество подготовки ответов на сообщения в части объективности и достоверности предоставляемой информации;
- размещение ответов на Портале.

3.5. Контролер Портала обеспечивает:

- организацию взаимодействия с исполнителем органа власти (в случаях, прямо предусмотренных настоящим Регламентом);
- контроль сроков рассмотрения исполнителем органа власти сообщений, поступающих через Портал (в случаях, прямо предусмотренных настоящим Регламентом);
- анализ, проверку предоставленной органом власти информации, в случае необходимости с выездом на место;
- формирование отчетных данных о результатах работы органа власти в рамках Портала.

3.6. Координатор Портала обеспечивает:

- общую координацию функционирования Портала;
- формирование плана развития Портала.

3.7. Пользователь:

- направляет сообщения через Портал по вопросам, круг которых установлен тематиками сообщений, представленными на Портале;

– получает через личный кабинет информацию о ходе и результатах рассмотрения направленных через Портал сообщений, в том числе ответы органов власти, уведомления модератора Портала об отклонении сообщений, а также иную информацию, предусмотренную функционалом Портала;

– размещает комментарии в личном кабинете в разделе «Обратная связь», которые будут доступны только исполнителю по сообщению. В комментариях допустимо указывать дополнительные данные и любую иную информацию, имеющую значение для рассмотрения сообщения. Всего возможно направить до пяти комментариев по одному сообщению;

– осуществляет подтверждение или опровержение опубликованным в личном кабинете ответам органов власти, итоговым ответам контролера Портала.

#### 4. Общий порядок работы с сообщениями

4.1. Срок рассмотрения сообщения, поступившего через Портал, составляет двенадцать рабочих дней со дня опубликования сообщения на Портале.

В случае, если по объективным причинам сообщение пользователя (гражданина) не может быть рассмотрено органом власти в течение установленного срока, срок рассмотрения сообщений может быть продлен органом власти не более двух раз. Сообщения с перенесенным сроком рассмотрения попадают в сводку контролеру Портала до момента их рассмотрения.

4.2. Срок приема, обработки и рассмотрения сообщения в органах власти не должен превышать восьми рабочих дней со дня поступления сообщения в орган власти, за исключением случая, установленного абзацем вторым пункта 4.1 настоящего Регламента.

В случае, установленном абзацем вторым пункта 4.1 настоящего Регламента, сообщение должно быть рассмотрено в течение срока,

указанного в уведомлении о продлении, направленного исполнителем органа власти пользователю.

4.3. Контроль за соблюдением установленных настоящим Регламентом сроков приема, обработки и рассмотрения сообщений, поступающих через Портал, осуществляется органами власти.

4.4. Сведения, содержащиеся в сообщениях, а также персональные данные пользователя могут использоваться только в служебных целях. Не является разглашением сведений, содержащихся в сообщениях, направление сообщения в орган власти или подведомственную организацию органа власти, в компетенцию которых входит решение поставленного в сообщении вопроса.

## 5. Модерация сообщений

5.1. Все сообщения, поступающие от пользователей через Портал, проходят проверку в соответствии с Правилами модерации, опубликованными на Портале.

5.2. Модерация сообщений осуществляется модератором Портала в срок не более одного рабочего дня со дня поступления сообщения модератору Портала.

5.3. В случае, если сообщение не проходит процедуру модерации, модератор Портала направляет в личный кабинет пользователя уведомление об отклонении сообщения с указанием пункта Правил модерации.

5.4. В случае, если вопрос, содержащийся в сообщении, не может быть рассмотрен посредством Портала, модератор Портала направляет в личный кабинет пользователя соответствующее уведомление об отклонении сообщения с разъяснением возможного порядка рассмотрения поставленного в сообщении вопроса.

5.5. Сообщение пользователя, в случае успешного прохождения процедуры модерации, в срок, указанный в пункте 5.2 настоящего Регламента, публикуется на Портале в открытом доступе и поступает в орган

власти, автоматически определяемый системой Портала.

5.6. Обработка сообщений, поступающих на модерацию, осуществляется в соответствии с инструкцией модератора Портала, размещенной в личном кабинете модератора Портала.

## 6. Рассмотрение сообщения и подготовка ответа исполнителем органа власти

6.1. При поступлении сообщения в орган власти оно автоматически направляется исполнителю органа власти.

6.2. Срок приема, обработки и рассмотрения сообщения в органе власти не должен превышать восьми рабочих дней со дня его поступления от модератора Портала в орган власти, за исключением случая, установленного абзацем вторым пункта 4.1 настоящего Регламента.

В случае, установленном абзацем вторым пункта 4.1 настоящего Регламента, исполнитель может продлить срок рассмотрения сообщения не более двух раз с предоставлением в рамках Портала промежуточного ответа с указанием в тексте причин, по которым сообщение пользователя (гражданина) не может быть решено в течение 12 рабочих дней и даты, до истечения которой ответственным исполнителем будет предоставлен окончательный ответ по существу поставленного вопроса.

В случае, если после двукратного переноса срока рассмотрения сообщения проблема не решена, орган власти проставляет статус сообщения «Обещание не выполнено» и указывает в тексте ответа причины невыполнения обещаний, изложенных в предыдущих ответах, в установленные ранее сроки. Далее такие сообщения автоматически поступают контролеру Портала.

6.3. В срок не более одного рабочего дня с момента поступления сообщения после процедуры модерации в орган власти исполнитель должен либо принять сообщение в работу, либо вернуть сообщение на модерацию и уведомить модератора Портала об ошибочном поступлении сообщения, содержащего вопросы, решение которых не входит в компетенцию данного

органа власти и предполагаемом исполнителе по поставленному в сообщении вопросу. Модератор Портала с учетом полученных данных самостоятельно перенаправляет указанное сообщение в рамках Портала в соответствующий орган власти, в компетенцию которого входит решение поставленных в сообщении вопросов.

6.4. В зависимости от результата рассмотрения сообщения проект ответа органа власти должен содержать информацию:

- о положительном рассмотрении вопроса;
- о планируемых сроках и принимаемых мерах по решению вопроса;
- о невозможности решения вопроса с обоснованием причин;
- об опровержении наличия проблемы.

6.5. К проекту ответа на сообщение исполнитель органа власти прикрепляет фотографии, подтверждающие факт рассмотрения и (или) решения вопроса, содержащегося в сообщении. Фотографии должны быть выполнены в форматах \*.jpg, \*.png (размер одной фотографии не более 10 Мб, количество – не более пяти штук). Не допускается направление фотографий, акцентирующих внимание на изображениях конкретных людей, содержащих персональные данные, имеющих разрешение и качество, недостаточное для различения объектов и выполненных на них работ, фотографий, требующих редактирования, в частности, переворачивания, кадрирования или приближения.

6.6. При подготовке проектов ответов необходимо соблюдать правила:

- на каждое поступившее сообщение пользователю предоставляется самостоятельный ответ по существу поставленного в сообщении вопроса;
- не допускается предоставление ответа о планируемом решении вопроса без указания точных сроков;
- не допускается предоставление ответа о том, что поставленный в сообщении вопрос находится в ведении другого органа власти, в случае, если такой орган власти является участником информационного взаимодействия в рамках работы с сообщениями граждан, поступившими через Портал;

– не допускается предоставление пользователю формального ответа и использование при подготовке ответа непроверенной и недостоверной информации.

6.7. Персональную ответственность за качество и достоверность содержащейся в ответе информации несет исполнитель органа власти.

6.8. Подготовленный исполнителем проект ответа должен быть согласован в установленном порядке с руководителем органа власти или уполномоченным лицом органа власти, размещен в соответствующей электронной форме для ответа на Портале и направлен на модерацию.

6.9. В случае опровержения проблемы органом власти, сообщение поступает контролеру Портала.

При дальнейшем опровержении проблемы контролером Портала сообщение о наличии проблемы считается опровергнутым.

6.10. Обработка сообщений пользователей осуществляется исполнителем органа власти в соответствии с инструкцией, размещенной в личном кабинете исполнителя органа власти.

## 7. Модерация и публикация ответов органов власти

7.1. Модератором Портала осуществляется модерация поступившего на публикацию ответа органа власти в срок не более одного рабочего дня с момента поступления данного ответа.

7.2. В случае, если представленный ответ органа власти не проходит процедуру модерации, модератор Портала отклоняет его, с предоставлением замечаний и ответ автоматически возвращается на доработку исполнителю органа власти.

7.3. После устранения замечаний исполнитель органа власти повторно направляет проект ответа, согласованный в рабочем порядке с руководителем органа власти, модератору Портала.

Срок доработки исполнителем органа власти и повторного направления проекта ответа модератору Портала составляет один рабочий день.



7.4. В случае успешного прохождения процедуры модерации ответ публикуется модератором Портала в открытой части Портала и отображается в личном кабинете пользователя.

Срок процедуры повторной модерации ответа органа власти и опубликования его на Портале составляет один рабочий день.

7.5. После публикации ответа со статусом «Проблема устранена» в личном кабинете пользователь подтверждает или опровергает содержание полученного ответа.

В случае опровержения пользователем предоставленного ответа формируется новое сообщение, которое поступает на модерацию и рассмотрение в установленном порядке.

Если пользователь не подтвердил полученный ответ, сообщение автоматически переходит в статус "Проблема устранена".

7.6. Обработка ответов органов власти осуществляется модератором Портала в соответствии с инструкцией, размещенной в личном кабинете модератора Портала.

## 8. Контроль рассмотрения сообщений

8.1. В случае повторного опровержения сообщения пользователем или после двукратного переноса срока рассмотрения сообщения органом власти, контролер Портала в течение одного рабочего дня со дня поступления данного сообщения самостоятельно рассматривает историю сообщения и подготовленный ответ органа власти.

По итогам проведенной работы контролер Портала готовит ответ пользователю с приложением фотографий. Срок подготовки ответа не может превышать двенадцати рабочих дней со дня поступления данного сообщения контролеру Портала.

8.2. Контролер Портала при необходимости принимает решение о выезде на место с участием представителя органа власти. При принятии контролером Портала решения о выезде на место срок рассмотрения

сообщения продлевается на пять рабочих дней со дня принятия такого решения.

Итоговый ответ направляется модератору Портала для публикации в личном кабинете пользователя.

8.3. После публикации итогового ответа в личном кабинете пользователь подтверждает или опровергает его в течение семи дней со дня его поступления в личный кабинет пользователя.

В случае опровержения пользователем ответа контролера Портала сообщение поступает на повторное рассмотрение контролеру Портала. При признании проблемы и в случае ее устранения сообщение считается решенным без подтверждения пользователя.

8.4. При признании проблемы контролером Портала, в случае если проблема не может быть устранена в течение двенадцати рабочих дней со дня поступления сообщения через Портал, контролер Портала во взаимодействии с органами власти устанавливает срок устранения проблемы, в течение которого контролер Портала во взаимодействии с органами власти предпринимает действия по устранению проблемы и подготавливает дополнительный ответ пользователю.

8.5. В случае несогласия с итоговым ответом, а также, в случае если пользователь не опроверг полученный ответ, рассмотрение сообщения более не возобновляется и сообщение переходит в статус согласовано «Проблема устранена».

8.6. Контролер Портала еженедельно докладывает Губернатору Нижегородской области о работе органов власти с сообщениями, поступающими через Портал.

8.7. В отчете Губернатору Нижегородской области контролер Портала отражает следующие аспекты:

- количество сообщений и их тематика;
- тематики сообщений, по которым отмечается значительное увеличение числа поступивших через Портал сообщений;

- количество сообщений, ответ по которым пользователь опроверг;
- количество сообщений, с ответом по которым пользователь согласился.

8.8. Выполнение функций контролера Портала осуществляется в соответствии с инструкцией, размещенной в личном кабинете контролера Портала.».

---